

助浴师在帮助老人洗澡的同时,也能给予他们人文关怀

# “老人助浴师,不只是一份职业”

## 阅读提示

近年来,随着社会需求日益显现,助浴师越来越受到关注。其助浴服务对象以失能、半失能老人为主,不同机构的助浴服务模式不同,价格也有差异,但均要求在专业性基础上兼顾人文关怀。专业人士表示,目前,从需求量和购买力上看,老人助浴仍属于小众服务,有待进一步开发。

本报记者 陶穗

上午8点,雷小精准时来到客户门口,客户是家住北京某小区的89岁杨老太太。杨老太太患有认知障碍,平时由两个儿子照顾。这天,雷小精的主要工作是给她洗澡。

近年来,随着社会需求日益显现,助浴师越来越受到关注。其助浴服务对象以失能、半失能老人为主,不同机构的助浴服务模式不同,价格也有差异,但均要求在专业性基础上兼顾人文关怀。专业人士表示,目前,从需求量和购买力上看,老人助浴仍属于小众服务,有待进一步开发。

### 不同模式的入户助浴

进门穿鞋套、用消毒酒精洗手,一套流程结束后,雷小精走到杨老太太身边,攀谈起来,试图引导她回忆起自己是每周都来的“老熟人”。见杨老太太与自己熟络后,雷小精开始工作。她先从背包里拿出血压表、脉氧仪等器

材,哄着杨老太太完成检测,结果显示各项指标正常,接着她又快速布置洗澡间,准备好要换的衣服,在浴室放入助浴椅、铺好防滑垫、调试水温……搀扶杨老太太走进洗澡间。

雷小精说话轻柔耐心,做事干净利落。杨老太太的大儿子告诉记者,两年前区里为特定老年人群从养老机构购买了护理服务,在他家,雷小精每周入户1次,每次3个小时。“给老人洗澡是主要任务,但洗完澡,小雷也不会闲着,会给老人剪指甲、按摩、清理房间……”

据了解,能提供上门服务团队,不仅包括雷小精所在的养老机构,还有快速成长起来的专业助浴团队。目前,北京、山东、四川、河南等多地均已出现助浴团队,其中也不乏年轻从业者。

38岁的唐博,2021年5月成为一名助浴师。他所在的团队共有7人,两人是90后,其余与他年纪相仿。唐博所在的团队,提供上门服务,每次服务都是2~3名成员一同驱车前往。车里装着充气浴缸、防水布、垫布、一次性浴袍袋、中药包等。

“一般先泡10分钟,老人面色红润了,我们再为其擦洗身体,还会给老人理发。”唐博说,在助浴过程中,成员有明确分工,有的负责充气澡盆、接热水、测水温,有的帮助老人做助浴前的身体检测、准备衣物、挪动位置等。

雷小精告诉记者,入户前她会与家属沟通好老人的情况,如果是完全失能的老人,助浴过程中可能需要老人家属帮助,多数情况是助浴师单独上门。

服务模式的不同也体现在价格差异上。雷小精所在的公司属于专业化养老机构,除了助浴,还提供护理、按摩、理发等多项服务,单独上门助浴服务价格为150元。唐博所在

的团队,专营助浴,由于设备更专业,单次服务所需人手更多,定价为400元。

### 要把服务对象当作亲人

唐博的任务除了帮同事完成助浴工作,还要陪老人聊天,让老人更加放松地享受洗浴。“老人助浴师不仅是一份职业,更是一份助人为乐的事业,让老人更舒适地生活,也帮他们找回丢失的尊严和自信。”他说,“说实话,这个工作的技能要求不高,足够细心就行,但道德门槛很高。”

唐博还记得,有一次的服务对象是卧床多年的老人,刚进门就闻到臭味汗味,混杂着各种药味,常年不洗澡的老人身上满是污垢。洗澡前老人非常拘谨,一句话都不说,洗浴过程中通过引导,老人情绪放松下来,也逐渐打开话匣子,跟大家讲了很多往事,比如年轻时如何追逐时尚潮流,见过哪些大人物……“此时我意识到自己工作的意义和价值。”唐博说。

对此,有着10年工作经验的雷小精也表达了相同看法,“对助浴师而言,最重要的是要把服务对象当成亲人。”她坦言,工作中经常会遇到完全不能自理的老人,洗澡过程中可能出现大小便失禁,这些都需要助浴师及时清理,不仅考验工作技能,更考验共情能力。

根据《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》,要发展老年人助浴服务,支持社区助浴点、流动助浴车、入户助浴等多种业态发展,培育一批专业化、连锁化助浴机构。为规范助浴行业发展,《规划》还倡导,研究制定老年人助浴服务相关标准规范,加强养老护理员助浴技能培训。支持助

浴服务相关产品研发,推广应用经济实用型产品。鼓励助浴机构投保相关保险,提高风险保障程度。

### 市场潜力有待挖掘

“助浴服务火起来还是近两年的事,变化可能跟社会知晓度有关。”雷小精表示,在她刚工作的几年里,下单助浴的客户较少,平均一两个月遇到一个。现在,不仅行业的知晓度越来越高,社会需求也在增加。全国老龄办相关负责人曾表示,我国老年人存在长寿不健康的问题,大致1.9亿老年人有慢性病,有4000万失能老人。

目前,由于社会接受度有限,唐博所在的团队业务量有限,甚至有成员因为生活压力大,不得不另谋高薪职业。此外,助浴虽属于养老服务细分领域,缺乏相关资格认定,也是行业待解决的问题。

为提高专业性,雷小精所在的公司要求入户助浴人员持有护理员证书。根据经验,唐博所在的助浴团队形成了一套多达40多项的服务流程和标准规范,与此同时,为化解潜在风险,团队购买了相关的责任险,并专门聘请法律顾问。

中国社会科学院财经战略研究院教授魏翔表示,助浴确实是一种有利于老人身体健康的活动,但从需求和购买力上看,目前仍属于小众的增值服务。他认为,从科技知识与养老相结合的高附加值角度看,助浴行业有望成为养老行业中的一个前沿点,因此,应该以市场化方式为主推进行业发展。与此同时,注重助浴设备、产品推广,以及培养助浴师的专业性,进一步挖掘行业发展潜力。



## 鄱阳湖江豚“搬家记”

在江西鄱阳湖松门山水域,工作人员将一头不符合迁移条件的江豚放归(2月15日摄)。

江豚是长江水生生物保护的旗舰物种,国家一级重点保护野生动物,种群极度濒危。由于2022年长江中下游旱情影响,江西鄱阳湖松门山水域砂坑中有超过30头江豚难以游入航道深水区域。

为降低江豚搁浅、食物短缺等潜在风险,促进长江流域种群结构优化,丰富遗传多样性,江西省农业农村厅与中国科学院水生生物研究所等部门,近日在鄱阳湖松门山水域联合开展长江江豚迁地保护行动。经过三天的人工围捕、体检筛选、护理运输,各相关部门联动将两头雄性江豚成功迁移至位于江西省湖口县的鄱阳湖南北港水域,记者用镜头记录下江豚迁移至“新家”的全过程。此次行动计划安全捕捞8头江豚,分别迁移至湖北、安徽和江西湖口的长江江豚迁地保护区。 新华社记者 万象 摄

## G 民声

# 办好社区食堂 要开源节流

舒宇

近期,个别地方社区食堂出现亏损退场的新闻见诸媒体。尽管不少居民对社区食堂的评价是“平价、距离近”且“干净、放心”,但实际经营者同样面临较大的成本压力,特别是房租和人力成本不低,另外社区里不同年龄,不同口味的居民众口难调,老年人普遍喜欢低油低糖,而部分年轻人则无肉不欢,这让经营者也难以调整菜色。毕竟,社区食堂不比餐馆,可以只针对某一类消费群体。

根据住建部、民政部去年底发布的《关于开展完整社区建设试点工作的通知》,要完善社区服务设施,配套的便民商业服务设施中包括“食堂”。也就是说,社区食堂的定位依然是“商业服务”设施,是一个市场主体,不能完全脱离商业属性和市场规律,不能忽视成本盈亏和效益效率问题。不过,其作为社区便民设施的一部分,也不能只打收支算盘而忽视其的社会价值。换言之,在社区食堂可控,盈利可行的前提下,社区食堂人流兴旺经营有方,会促使更多市场主体愿意参与到社区食堂的建设和运营之中,形成正向循环,最终达到经济效益与社会效益的双赢。正因如此,街道乡镇和社区对于社区食堂不能只管建,更要在促使其实实现高质量可持续运营上下功夫。

事实上,社区食堂对于改善人居环境、提升居民幸福感受是有积极意义的,比如可以有效解决老年人、孩童等群体的就餐问题。其不能被看作是周边餐饮的替代者,而是要有社会服务性质的有益补充者。在实际经营中,相比于完整社区的其他便民商业服务设施如便利店、菜店、洗衣店等而言,食堂不论是对场地还是人力的要求都更高,一个社区之内,符合标准可以运营食堂的空间房屋并不多,在城市中心区域的社区甚至“一屋难求”,食堂厨师作为技术人员,市场工资也不低。而社区作为基层群众性自治组织,对于食堂所能给予的各项财力帮助,一则确实有限,二则难以师出有名。

正因如此,社区食堂要办好,需要从开源和节流两个层面入手。就开源而言,既然是便民商业服务设施,是否可以拓展多种经营业态,甚至和便利店、菜店等便民设施集中布局融合发展,是否可以拓宽更多营业模式,比如可否在社区范围内提供外送服务?换言之,其作为一个设施,便民形式可以不局限于做饭本身,消费者也不局限于上门群体。

就节流而言,则要从源头入手。我国城市社区平均居民人数大概在数千人,当然有的社区人口更少。完整社区,并不意味着不考虑人口多寡和小区面积,不考虑当地经济、社会和地理条件,一个社区之内面面俱到什么都要有,什么都要新建,而是要用好既有设施,在步行15分钟范围内,许多设施是可以多个社区综合配建和共享的。《关于开展完整社区建设试点工作的通知》中也提出,新建社区“要依托社区综合服务设施,集中布局、综合配建各类社区服务设施,为居民提供一站式服务”。既有社区则“可结合实际确定设施建设标准和形式,通过补建、购置、置换、租赁、改造等方式补齐短板”。也就是说,就社区食堂而言,其建设也需要考虑不同社区的人口体量和距离等综合条件,利用好既有设施和资源,合理布局,方能节约资源,发挥出最大效用。

## 青海组建校外教育培训社会监督员队伍

本报讯(记者那生祥)记者日前从青海省教育厅获悉,为广泛发动社会各界积极参与校外培训治理,由青海各部门从各行各业人员中推荐产生校外教育培训社会监督员,组建起青海首支校外教育培训社会监督员队伍,及时发现和解决各地出现的共性困难和问题。青海首支校外教育培训社会监督员将监督校外培训机构是否存在“证照不全”“隐形变异”等情况,开展学科类培训、管理不规范、暴利敛财、收费未纳入监管、虚假宣传、与学校勾连牟利、不开具发票、不签订合同、教材使用不规范、存在消防隐患等问题的监督,同时监督在职教师是否违规参与或组织补课等情况。

青海省教育厅相关负责人表示,建立校外教育培训社会监督员队伍是推进青海校外培训治理改革创新、推动校外培训环境持续优化的重要举措,也是充分发挥社会各界监督作用,进一步加强校外培训机构监管的重要举措。

## 一位布依族青年的“东西协作”就业故事

2月16日早晨,岑福珍在幼儿园门口为儿子罗亮整理衣服。

布依族青年岑福珍的家乡在贵州省黔南布依族苗族自治州。2020年,岑福珍通过东西部劳务协作专场招聘来到浙江省宁波市江北区,在宁波奥克斯智能科技有限公司做接线工。目前,岑福珍的丈夫也带着他们的两个孩子从黔南老家来到宁波,与她团聚。孩子们在当地政府和企业的帮助下就近入学。岑福珍觉得这份工作“更稳定,也更有归属感”。

近年来,宁波市江北区人力资源和社会保障局通过深化就业帮扶机制,强化稳岗服务、开展专项招聘推介活动等方式,持续推进东西部劳务协作工作。2022年,江北区共开展8场东西部劳务协作专场招聘会,有1300余人通过这一方式与企业达成就业意向。

新华社记者 江汉 摄



北京丰台区针对335个普遍存在私搭乱建等短板弱项的社区,开展“样板间”工程

# 老旧小区变“标杆社区”

本报记者 赖志凯 本报通讯员 李娜 张妍

私搭乱建堆物料、违章停车小广告、社区居民诉求高……这些老旧小区普遍存在的顽疾痼疾是城市治理的痛点和难点,也是文明城区创建的关键点和着力点。

处于北京市丰台、东城两区交界的东铁匠营街道蒲黄榆五巷5、6号院是上世纪80年代的老楼,小区属于央产房没物业,但是走进社区,映入眼帘的是干净整洁的路面、有序停放的车辆、整齐规范的线缆、统一设置的公告栏、亮丽如新的墙面。

在创建全国文明城市的过程中,丰台区针对全区335个在创建全国文明城市中普遍存在私搭乱建、楼内堆物堆料、小广告随意张贴等短板弱项的社区,开展了创建“样板间”工程,即在每个街镇打造一个标杆社区。蒲黄榆五巷5、6号院,就是“样板间”工程的一个缩影。

### 将文明融入社区生活场景

很多人想不到,在两年前,蒲黄榆五巷5、6号院还是一个无物业管理、环境秩序较为脏乱差的老旧小区。这个楼院是东铁匠营街道选定的“样板间”,社区环境不仅从停车、公共空间整治等方面得到改善,还通过加强楼门文化打造,建立社区“文明公约”,逐步推

动居民广泛参与社区自治,形成良好的文明习惯。从“面子”到“里子”,社区有了可喜的变化。

谈及选定这个小区的初衷,街道党群工作办公室科长郑浩说:“街道老旧小区多,改造难度大,选择这个社区作为样板间,就是下决心要啃下‘硬骨头’,给街道其他社区打个样。我们的理念是‘老而不旧,文明更新’,将培育文明风尚作为支点,撬起老旧小区文明创建这项难点工作。”

街道对蒲黄榆五巷5、6号院进行统一规划设计,通过设置景观小品、公益广告、楼门文化、小黑板等,将市民文明公约等内容潜移默化融入居民日常生活场景。此外,街道还专门设计了IP形象“铁小匠”,制作动画短片,以线上线下相结合的方式向居民宣传。

在小区入口北侧,几位居民正坐在干净的小椅子上悠闲地聊天,抬眼就能看到墙上悬挂的居民文明公约和关爱未成年人公益广告,院内门内挂着“支部园地”黑板报,让人耳目一新。

居民楼每个单元门前整齐划一地悬挂着通知栏,细看却各有不同。各单元都有独特的名字——爱国楼门、敬业楼门、友善楼门等;楼道内公共区域粉刷得亮白如新,装饰着与楼门名称配套的文化墙。家住“诚信楼门”的周阿姨说:“自从楼门有了新名字,大家都受到潜移默化的影响,自带一种荣誉感,日常行为也会自觉靠拢。”

### 建车库清死角,公共环境大变样

创建全国文明城市就是要满足人民群众对美好生活的新期待,如何结合创城工作给老百姓带来更实际的便利,蒲黄榆五巷5、6号院给出了答案——问需求于百姓。两栋住宅楼都是18层以上的高层建筑,小区容积率较高,公共空间极为有限,居民停车是老大难问题。街道充分利用小区边角地进行科学规划,在设置机动车停车位的同时,电动车棚设施完善、充电位充足,自行车棚完成扩容改造,不同车辆各归其位,小区内秩序井然。

社区治理楼院内公共空间乱拉乱挂不文明现象时,协调产权单位开辟出一片阳光充足的公共晾晒区,六组崭新的晾衣架迅速安装到位,还设置了“文明晾晒公约”展示牌。居民们高兴地说:“有了公共晾晒区,方便又整洁,再也不用在绿地里拉绳子了!”

除了添置“大件”,街道和社区还在细微处下功夫。居民们惊喜地发现,楼门前残疾人坡道增设了无障碍标识,如有困难可以直接拨打上面的求助电话联系社区,小区门口安装了15分钟便民生活圈指示牌,哪里哪里有市场,哪里能看病,一目了然。经过集中整治,空中线缆归拢整齐,脱落垂挂现象不见了,安全又美观;垃圾桶站有专人清洁打扫,分类规范彻底,桶盖常闭防异味、蚊蝇,连桶

壁外都擦拭得干干净净。

### 居民主动加入社区“值日”

润物细无声的精神文明创建工作,伴随着环境提升工作稳步推进,居民逐渐不再乱扔垃圾,不再将共享单车推入小区,不再乱停乱放,取而代之的是更加文明有礼、更加和谐幸福的邻里生活。

楼院的288户居民主动报名参加“值日”,各楼层制定了“值日表”,保证楼道内公共区域一周七天都有人负责打扫。为满足居民日常所需,每个楼门都设置了共享工具箱和公用清洁工具,居民更有热情维护楼道卫生,公共区域成了邻里共同守护的“家”。

东铁匠营街道打造创城“样板间”,推进老旧小区文明更新只是丰台区开展全国文明城市创建工作的一个缩影。据丰台区委宣传部副部长、区创建办专职副主任刘屹介绍,为全面提升区域环境面貌和市民文明程度,丰台区一方面通过打造社区样板间、新时代文明实践示范站、文明商户、示范大街这些示范点,辐射带动周边社区、街道,实现整个区域环境提升;另一方面,通过举办“文明进进月”“文明礼让月”等一系列宣传教育活动,不断提升市民文明素质,提升区域文明程度,打造天清地清、山清水清、人清气清的“六清”丰台。